# はじめに

VERISERVE

情報を伝えるもっとも効率的で効果的な方法は
フェイス・トゥ・フェイスで話をすることです。

The most efficient and effective method of conveying information to and within a development team is face-to-face conversation.

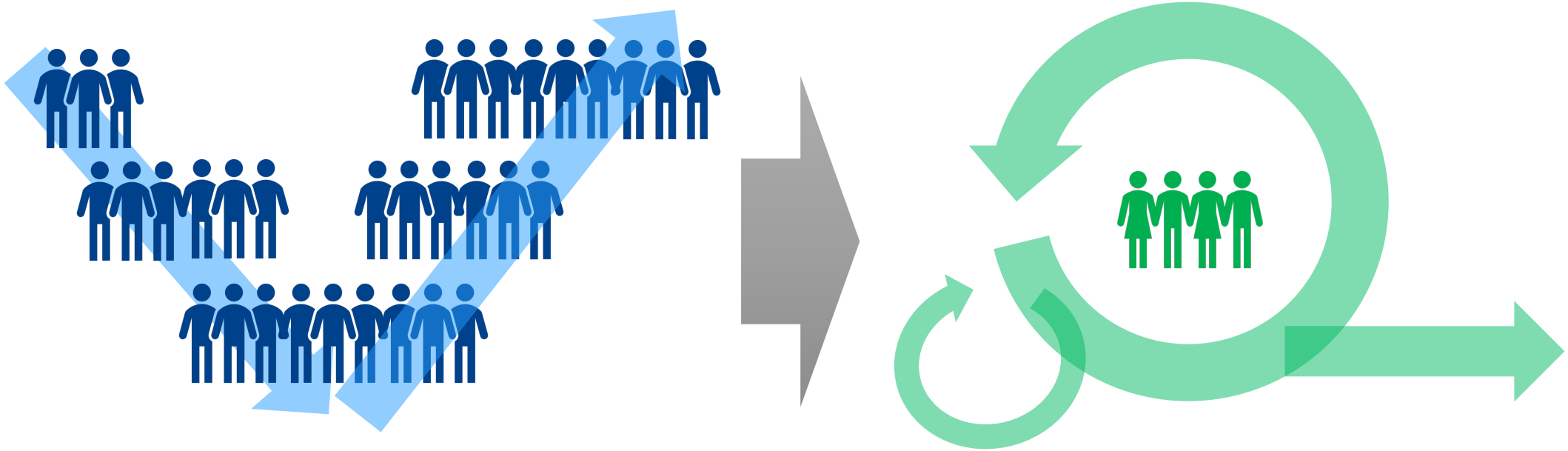
「アジャイルソフトウェア12の原則」より

© 2020 VeriServe Corporation　会社名・製品名・サービス名は、各社の登録商標または商標です。

# 開発プロセスと人数の変遷

VERISERVE

WFからアジャイル開発、Scramへの変化は、チームの人数の変化でもある



© 2020 VeriServe Corporation　会社名・製品名・サービス名は、各社の登録商標または商標です。

# よりコミュニケーションが求められる開発/テストプロセス

VERISERVE

コミュニケーション／会話なしにはこれからの開発/テストプロセスは成立しない

**これまでの現場あるある**

リーダー　「Aさん、Bさんって今日来てたっけ？」

メンバーA　「朝から来てましたよ、ノルマこなして帰りました」

**会話ゼロのメンバーは減少していく**

© 2020 VeriServe Corporation　会社名・製品名・サービス名は、各社の登録商標または商標です。

# コミュニケーションを研究する

VERISERVE

レビューや合意形成を円滑に効率よく進めるために、
『**コミュニケーション＝会話**』の視点で考えてみよう

SQiP ソフトウェア品質管理研究会・2018年度最優秀賞の、
**RCS法**(レビューコミュニケーションスタイル手法)にインスパイアされ
社内の有志メンバーによる研究活動を開始！

✕ 会話で相手のマウントを取るため

○ 誤解や諍いを生まないスマートでストレスレスなコミュニケーションを行うため

© 2020 VeriServe Corporation　会社名・製品名・サービス名は、各社の登録商標または商標です。

# コミュニケーション戦略の3つの柱

VERISERVE

**Human**
(人間の特性)

・特性分類
(ソーシャルスタイル、コーチング)

**Situation**
(会話のターニングポイント)

・レビュー種別と特徴
・レビューの進め方
・会話分析

**Technical**
(コミュニケーションの技術)

・ラポール
・ポジション・チェンジ
・ノンバーバル(非言語)コミュニケーション
etc …

今回のテーマ

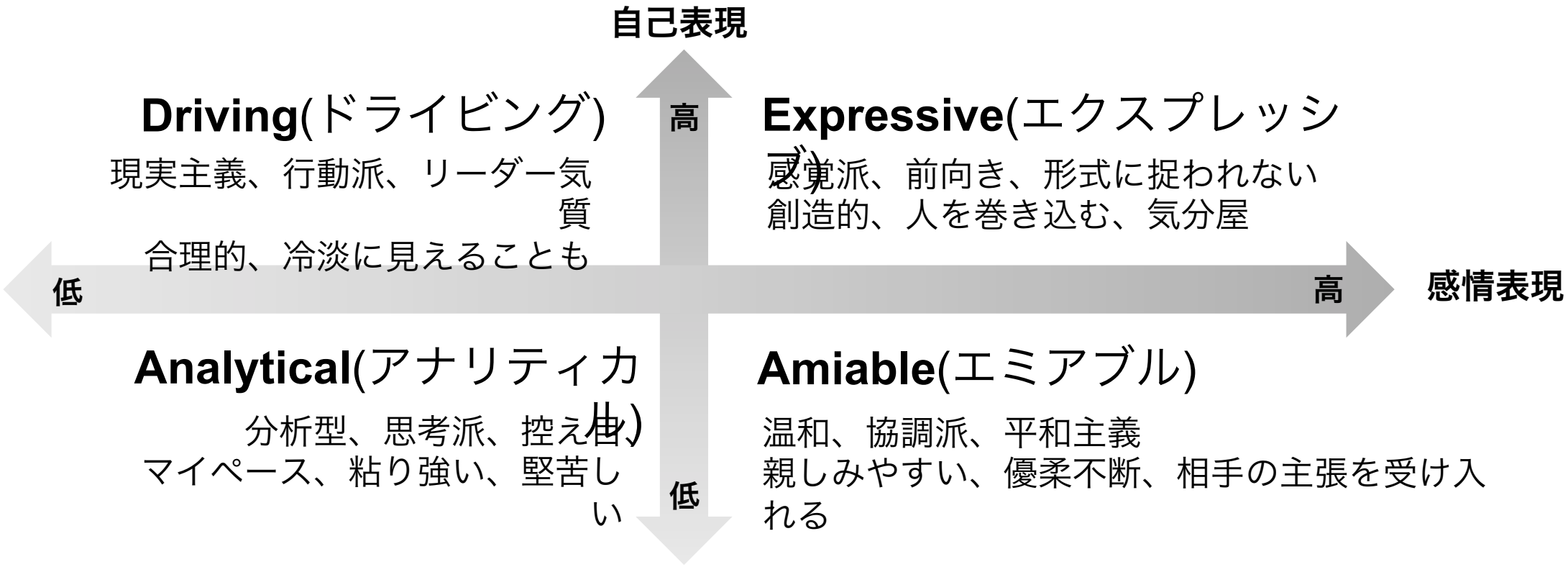
© 2020 VeriServe Corporation　会社名・製品名・サービス名は、各社の登録商標または商標です。

# ソーシャルスタイル理論によるタイプ分類

VERISERVE

テスト担当者はどのようなタイプが多く、どのような悩みを抱えているのか、ソーシャルスタイル理論(※)によるタイプ分類にて検証

## ソーシャルスタイル・4タイプの分類




※1968年にアメリカの産業心理学者、デビッド・メリル氏が提唱したコミュニケーション理論。人の言動を4つのスタイルに分類、分析し、適切なコミュニケーションを模索する

© 2020 VeriServe Corporation　会社名・製品名・サービス名は、各社の登録商標または商標です。

# タイプ分類結果と傾向

VERISERVE

アンケートの実施結果、56回答(複数回答可)による分類

## Q1. 自分(テストエンジニア)はソーシャルスタイルではどのタイプだと思うか

自己表現

高

低

感情表現

高

低

**Driving(ドライビング)**

10

現実主義、行動派、リーダー気質
合理的、冷淡に見えることも

**Expressive(エクスプレッシブ)**

17

感覚派、前向き、形式に捉われない
創造的、人を巻き込む、気分屋

**Analytical(アナリティカル)**

21

研究者、職人タイプ
分析型、思考派、プロセス重視
控え目、マイペース、粘り強い
よく気が付くタイプ、こだわる、
一人を好む、堅苦しい

**Amiable(エミアブル)**

8

温和、協調派、平和主義
親しみやすい、優柔不断、相手の主張を受け入れる

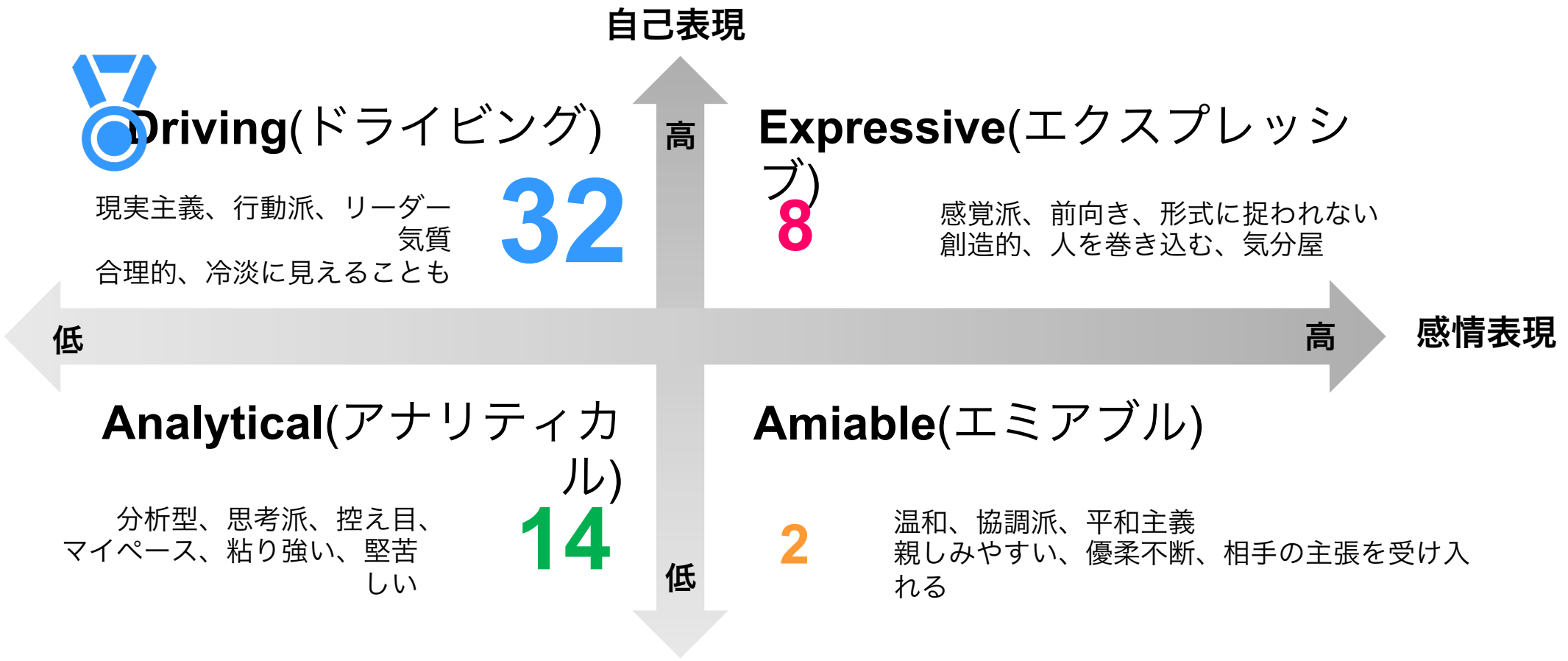
© 2020 VeriServe Corporation　会社名・製品名・サービス名は、各社の登録商標または商標です。

# タイプ分類結果と傾向

VERISERVE

アンケートの実施結果、56回答(複数回答可)による分類

## Q2. テスト業務で関わる一番身近なお客様はどのタイプにあたるか




© 2020 VeriServe Corporation　会社名・製品名・サービス名は、各社の登録商標または商標です。

# タイプ分類結果と傾向

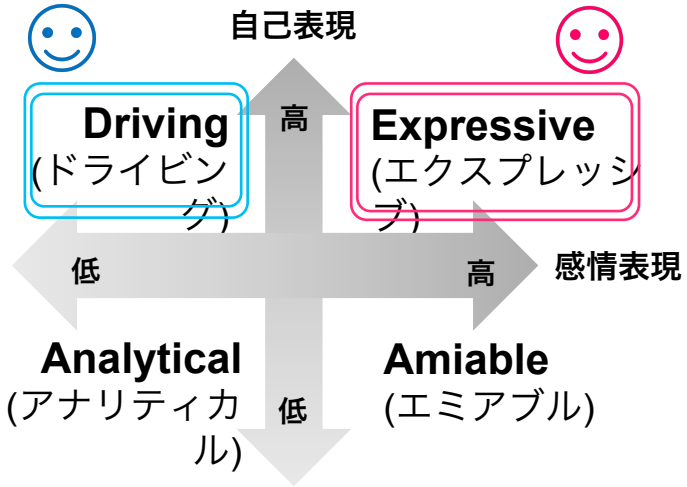
VERISERVE

アンケートの実施結果、56回答(複数回答可)による分類

**Q3. お客様と自分の相性を4段階**(得意・やや得意・やや苦手・苦手)**で評価すると？**

最もコミュニケーションを取りやすい組み合わせ

| 順位 | テスト側のソーシャルスタイル | | 相手のソーシャルスタイル |
|---|---|---|---|
| 同率1位 | **Driving**<br>(ドライビング) | = | **Driving**<br>(ドライビング) |
| | **Expressive**<br>(エクスプレッシブ) | = | **Expressive**<br>(エクスプレッシブ) |




- 自己表現の強いタイプは同類に苦手意識を持たない傾向がある
  ⇒気が合うのかも知れない

※得意を加点、苦手を減点としたスコアで評価

© 2020 VeriServe Corporation　会社名・製品名・サービス名は、各社の登録商標または商標です。

# タイプ分類結果と傾向

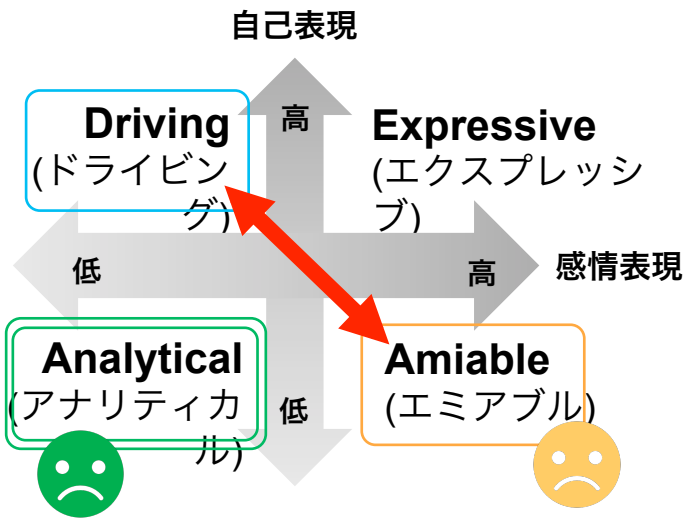
VERISERVE

アンケートの実施結果、56回答(複数回答可)による分類

**Q3. お客様と自分の相性を4段階**(得意・やや得意・やや苦手・苦手)**で評価すると？**

最もコミュニケーションを取りにくい組み合わせ

| 順位 | テスト側のソーシャルスタイル | 相手のソーシャルスタイル |
|---|---|---|
| **ワースト同率1位** | **Analytical**<br>(アナリティカル) | **Analytical**<br>(アナリティカル) |
| | **Amiable**<br>(エミアブル) | **Driving**<br>(ドライビング) |




- 自己表現の弱いタイプは、同類に苦手意識を持つ傾向がある
  ⇒　テストエンジニアに最も多いタイプは同類のコミュニケーションを苦手としている？
- 自己表現、感情表現共に**真逆なタイプ**は苦手意識を持つ傾向あり

© 2020 VeriServe Corporation　会社名・製品名・サービス名は、各社の登録商標または商標です。

# タイプ分類結果と傾向

VERISERVE

## 苦手傾向にある理由(一部抜粋)

| テスト側のソーシャルスタイル | 相手のソーシャルスタイル | コメント |
|---|---|---|
| **Analytical**<br>(アナリティカル) | **Analytical**<br>(アナリティカル) | 依頼した対応がいつできるか曖昧にされてしまう |
| **Amiable**<br>(エミアブル) | **Driving**<br>(ドライビング) | お客様の頭の回転が早く、ついていけない時が多い |
| **Analytical**<br>(アナリティカル) | **Driving**<br>(ドライビング) | • こちらの感情は抑えられつつ、相手は感情的になる<br>• 気まぐれで強引、機嫌の悪い時もあり気を使う<br>• 本質的な理由を問われ話が進まない |

**課題抽出**

【今後の展開】こうした苦手意識に対して、起こり得る会話のシチュエーションを洗い出し、
どのように対処するか、コミュニケーション技法と併せてメソッド化していきたい

© 2020 VeriServe Corporation　会社名、製品名、サービス名など、各社の登録商標または商標です。

研究は継続しています。
また、どこかでお会いしましょう。

ご清聴、ありがとうございました。

© 2020 VeriServe Corporation　　会社名・製品名・サービス名は、各社の登録商標または商標です。